**北京市通州区文景街道：以“网络+志愿”多元融合工作体系，构建共治、共建、共享的基层社会治理新格局**

（北京市通州区文景街道）

文景街道于2020年9月正式揭牌成立，作为北京环球度假区的属地，是副中心文化旅游功能的重要承载地。辖区面积约12.05平方公里，与副中心文化旅游区范围一致，辖区有京环、北燃通州供热、通房开、建工国通等机关企事业单位24家。曹园逸家、永丰里、德邑新时空等住宅小区3个，常住人口约2万人，日均游客约2万-3万人。结合辖区面积大、常住人口少、外来人口和游客多、管理人员不足等特点。**文景街道坚持以党建为引领、以网格化为基础、以志愿服务为支撑，在辖区36个网格基础上绘制网格“经络图”，充分动员环球度假区、京环公司等企事业单位以及居民小区等各类社会资源志愿参与到社会治理工作中来，建立“网格+志愿”工作机制，**促进多元融合，构建了共建、共治、共享的基层治理新格局，持续提升社会治理效能，不断推动文化旅游区高质量发展。

# 一、精心统筹，推动辖区治理网格全方位覆盖

文景街道共划分三级网格3个，四级网格36个。按照“全面覆盖、无缝衔接、权属清晰”的原则，将36个网格按照功能分为四类，一是居住型网格9个，包括德邑新时空小区1个、永丰里小区5个网格、曹园逸家小区3个；二是环球影城网格5个，包括环球影城度假区园区、酒店、停车楼及预留地块；三是产业型网格7个，包括通马路综合交通枢纽、碧桂园人才社区、帅府儒意、顶点公园等辖区在施项目；四是空白地块型网格15个，网格内均为文景街道未开发空白地块。

为解决不同部门系统网格各自为战、用力分散问题，文景街道不断优化组织架构，厘清脉络，梳理事项清单，将安全隐患排查、矛盾纠纷化解、环境整治维护、产业服务保障等全部下沉网格，整合成治理“一张网”。辖区共配备网格长和专职网格员各31人，绘制网格“经络图”36张，全面清晰展示了辖区内各个区域的位置和功能，图内标注各种资源要素，使网格员和志愿者直观准确掌握辖区内各类情况，挂图作战、按图索骥，及时发现、反馈、解决网格问题。

# 二、精诚共治，推动“网格+志愿”全社会参与

人民城市人民建，人民城市为人民。文景街道带动更多市民深入践行人民城市理念，积极参与城市建设和治理，变“要我参与”为“我要参与”。辖区企事业单位和居民小区志愿者共计48人、产业保障和环境建设志愿者近200人自愿成为兼职网格员，加入到“网格+志愿”社会治理工作中。通过“多责合一、一岗多能”，实现网格化管理与志愿服务有效衔接、共同促进。

一是将网格化、阵地化服务体系引入志愿服务工作中，以北京环球度假区为中心，向外延伸打造多个实体服务站点，为网格治理、志愿服务提供坚实保障。

二是将标准化、规范化服务理念引入网格员、志愿者能力素质提升工作中，举办“网格+志愿”工作培训会，使网格员、志愿者全面掌握辖区情况和整体工作机制，熟练运用网格“经络图”，促进治理精细化。

三是用好志愿者激励制度，与辖区内外50余家企业商户紧密合作，推出升级版“礼遇清单”，整合地区产业资源和“公益伙伴”资源，不断优化并丰富项目专项礼遇清单的回馈内容，志愿者可通过志愿服务积分兑换环球影城城市大道电影券、餐饮劵等专属服务，进一步增强志愿服务的认同感和积极性。

# 三、精细落实，推动城市治理水平全链条提升

文景街道建立网格员、志愿者统一线上工作群，充分发挥一线志愿者“人熟、地熟、情况熟”的前端优势，创新“网格+志愿”“线上+线下”全链条治理服务模式，建立健全信息收集、任务派遣、联动处置、结果反馈、核查结案、考核评价“六步”工作流程，实现全链条闭环处置。

志愿者主动发现问题，通过微信工作群发送问题点位及具体情况，由网格员进行派单接单，联系街道相关部门进行整改。与此同时，街道积极探索并形成“网格+志愿+环境整治”的精细化治理模式，紧盯“1131+N”（一核、一带、三水系、一门前三包+多个重点区域）重点区域，联合环球物业公司、京环公司等辖区企业，健全“全域覆盖、全民参与、全程管理”的常态长效管护机制，动员社会力量通过日常监督和动态关注，自觉发现环境问题，共同维护环境秩序，共建、共治、共享天蓝水清、地绿景美的宜居城市。

# 四、精细服务，推动社会治理效能全要素升级

文景街道把增进民生福祉作为城市建设和治理的出发点和落脚点，推动“网格+志愿”紧密协同、深度融合，通过升级服务模式、升级服务水平，以立体化的贴心服务温暖民心，着力解决辖区居民身边的烦心事、操心事、揪心事。

每名网格员、志愿者做好所在网格的联系和服务群众工作，通过上门走访、在所在网格亮身份等方式，第一时间了解群众诉求，按照“网格吹哨、部门报到”的网格案件处置机制，将收集到的群众诉求落实到街道相关部门进行处理，实现“小事不出网格、大事不出街道”。

2024年，文景街道依托网格员和志愿者队伍，与区级部门及辖区单位联动解决地铁站周边乱停车、调整增设共享单车点位、道路积水、路灯不亮、雨污水合流、路面塌陷修复等群众共性诉求11项，完成德邑新时空小区供暖管道更新和接入市政污水管线项目等一系列民生工程，花庄地铁站交通综合治理项目预计11月中旬完工。

文景街道通过“网格+志愿”多元共治，累计处理各类下派环境问题1700余个，累计出动巡查整改超过3000人次，自查发现处置白色垃圾等问题5000余个，案件完成率接近100%。面向辖区居民、游客、职工在环球城市大道、企事业单位、居民小区开展环境环保、垃圾分类、扫雪铲冰、食药安全等宣传活动25次。开展常态化志愿服务1000余天，特色志愿服务近90场，招募志愿者9100余人，直接及间接服务辖区群众和游客2800余万人。

“网格+志愿”多元融合工作体系推行以来，街道网格件平均解决率提升约5%，网格化治理工作月度排名位列全区前三。

上半年城乡环境建设考评位列全区第一，生活垃圾分类检查考评位列全区第二。

第三季度城乡环境建设考评位列全区第一，生活垃圾分类检查考评位列全区第四。

文景街道通过“网格+志愿”工作机制，积极发动社会各界和公民广泛参与，共同承担社会治理的责任，分享治理的成果，构建共建共治共享的基层治理格局，形成人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体。下一步，文景街道将继续坚持坚持以人民为中心的效能感知和成果共享价值理念，构建一网统管、执行有力的运行机制，培育全科全能、素质过硬的服务队伍，打造独具特色、多元参与的治理品牌，推动北京城市副中心文化旅游区高质量发展。